

# 岡薩雷斯市供水服務中斷政策

(符合州健康與安全法規第 116900 號) 2019 年 12 月

1. 供水服務的中斷應符合州法律的規定，包括自加州健康和安安全法規第 116900 號開始的《停水保護法案》。
  - a. 本政策將以英語、西班牙語和《民法典》第 1632 款所列的語言（目前為西班牙語、中文、韓語、越南語和他加祿語）公佈在紐約市網站上。
2. 客戶主動中斷供水服務流程：
  - a. 在正常工作時間內，親自到第四大街 147 號或致電 (831) 675-5000 向市政廳的市政工作人員發出通知後，供水服務將在一 (1) 個工作日內中斷。
  - b. 要求客戶提供可靠的結帳單轉寄地址。
3. 欠費使用者的供水服務中斷流程：
  - a. 按照慣例，有關供水服務的所有書面通信均採用英語和西班牙語。
  - b. 逾期未付水費低於六十 (60) 天的使用者，不會中斷供水服務。
  - c. 在因欠費而中斷供水服務之前，必須滿足以下所有條件：
    - i. 20 美元或以下帳單的餘額可結轉並添加至下一帳單期，且無需支付滯納金或產生進一步的收款。
    - ii. **即將斷水通知**——即將斷水書面通知應在斷水前至少提前七 (7) 個工作日發送至帳單地址。或可通過電話通知即將中斷供水服務。如果是電話通知，岡薩雷斯市應向客戶提供本政策副本，並與客戶討論本政策規定的其他付款方式以及客戶帳單的審核和上訴流程。如果岡薩雷斯市無法通過書面通知（例如，郵寄的通知因無法送達而被退回）或電話與客戶聯繫，則岡薩雷斯市將盡力去訪問相關住所，並在門口或其他顯眼地方留下因欠費即將斷開供水或服務的通知和本政策副本。
    - iii. **即將斷水通知**應包括：
      1. 客戶的姓名和位址
      2. 逾期未付金額
      3. 為避免服務中斷而需付款或安排付款的日期
      4. 避免斷水的流程的通知應包括：
        - a. 就票據金額提起上訴
        - b. 延期申請
        - c. 申請替代付款、減少費用、延期費用的程式
      5. 通知應包括重新供水程式
  - d. 如果符合以下**所有**條件，則不得因客戶欠費而中斷供水：
    - i. 第 14088 號定義的初級保健提供者證明（初級從業人員、婦產科醫生/兒科醫生、兒科醫生、家庭執業醫師、初級保健診所、醫院或門診診所），證明供水服務的終止將危及生命，或對供水服務場所任何居民的健康和安全構成嚴重威脅；以及

- ii. 客戶證明其無力償還（由客戶的任一家庭成員是否是 Cal WORKS、CalFresh、一般援助（general assistance）、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童營養補充計畫的當前接受物件，或者客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%）；以及
    - iii. 客戶願意簽訂攤銷協定、替代性付款計畫或延期或減免付款的計畫
  - e. 客戶承當證明符合上述 d 小節所述條件的舉證責任。為使本市有充足時間處理任何援助申請，應鼓勵客戶盡可能在任何擬議供水服務終止日期之前，提前提供證明符合第 d.i 和 ii 小節的檔，並同意第 d.iii 小節的規定。岡薩雷斯市應在七(7)個日曆日內對提交材料進行審核，並要求客戶提供更多資訊，或將允許客戶參與的任何可選付款安排的條款通知客戶。如果岡薩雷斯市要求提供其他資訊，則客戶必須在要求之日起五（5）個日曆日內予以提供。在此後的五（5）個日曆日內，岡薩雷斯市應以書面形式通知客戶其不符合上述 d 小節規定的條件，或通知客戶其有資格參與的岡薩雷斯市的其他付款計畫以及計畫的條款內容。任何不符合第 d 小節所述條件的客戶必須在以下任一時間（以更晚者為準）向岡薩雷斯市支付拖欠金額，包括任何罰款和其他費用：（i）自本市確定客戶不符合上述條件的通知之日起兩（2）個工作日；或（ii）逾期催交通知中規定的即將停止供水服務日期。
  - f. 家庭收入低於聯邦貧困線 200%的客戶應每 12 個月免除一次拖欠帳單的利息。
4. 供水服務的重新連接
- a. 只有符合本第 i 或 ii 和 b 小節的任何一種情況下，才能重新連接供水服務。
    - i. 除非全額付款，否則同一家庭或居民不得恢復供水服務。
    - ii. 僅在最近的新租賃協定或以新供水服務用戶名義記錄的新近購買物業的檔中，才可更改名稱。
  - b. 供水服務押金必須保持當前水準。
  - c. 如果根據上述第 3.d 節規定的測試，客戶家庭收入低於聯邦貧困線的 200%，則向該客戶收取在正常工作時間內的重新連接供水費用不得超過 50 美元，非工作時間內的重新連接供水費不得超過 150 美元。如果重新連接供水的實際費用低於本條規定的上限，則費用不能超過重新連接供水的實際費用。此外，不應向此類客戶收取利息費用。

5. 替代性付款計畫

對於符合上述第 3.d 節三個條件的任何客戶，岡薩雷斯市應提供以下替代性付款安排：（i）攤銷未付餘額；（ii）替代性付款時間表；（iii）減免未付餘額的部分或全部，或（iv）暫時推遲付款。城市經理或其指定人員應在審查客戶提供的資訊和檔且考慮客戶財務狀況和岡薩雷斯市的付款需求後，根據合理的自由裁量權來選擇最合適的替代性付款安排。

A. 攤銷：在岡薩雷斯市的正常付款期內無法支付水費且符合第 3.d 節規定的三個條件的任何客戶，經岡薩雷斯市確認後，可按照以下條款與岡薩雷斯市簽訂攤銷計畫：

- 1. 期限。客戶應在不超過六（6）個月期限內支付未付餘額、管理費和利息。為避免給客戶帶來不必要的困難，本市有權決定攤銷期最多採用十二（12）個月。未付餘額及適用的管理費和任何應付利息，應除以攤銷期的月數，並且該金額應添加到客戶正在繳納的供水費中。

2. 管理費：利息。就任何批准的攤銷計畫而言，應向客戶收管理費，該金額由岡薩雷斯市不時確定，是岡薩雷斯市啟動和管理該計畫的成本。任何攤銷金額不超過年利率的 8%。

3. 合規性。客戶必須遵守攤銷計畫，並按當前費用在每個後續帳單期間持續繳納。在根據攤銷計畫支付拖欠費用時，客戶不得要求進一步攤銷任何後續未付費用。如果客戶在六十（60）個日曆日或更長時間內未遵守攤銷計畫條款，則岡薩雷斯市在向客戶住所張貼終止供水服務最終通知後至少五（5）天后可終止供水服務。

B. 替代性付款時間表。在正常付款期內無法支付水費且符合第 3.d 節三個條件的任何客戶，經岡薩雷斯市確認後，可按以下規定為簽訂未付餘額的替代性付款時間表：

1. 還款期。客戶應在不超過十二（12）個月（由城市經理或其指定人員確定）期限內，按照下文第 2 小節的規定，支付未付餘額、管理費和利息。

2. 管理費、利息。就任何批准的替代付款時間表而言，應向客戶收取管理費，金額由岡薩雷斯市不時確定，是岡薩雷斯市啟動和管理付款時間表的成本。該費用由城市經理或指定人員酌情決定，根據本小節支付的任何款項的計息不超過年利率的 8%。

3. 付款時間表。在與客戶協商並考慮到客戶財務限制後，總經理或其指定人員應制定與客戶達成一致的替代性付款計畫。該替代性付款時間表可規定與本市規定付款日不一致的定期一次性付款，可規定付款頻率高於或低於每月，但在所有情況下，未支付的餘額和管理費應在制定付款時間表後十二（12）個月內全額支付。

4. 計畫的合規性。客戶必須遵守約定的付款時間表，並在以後的每個結算期內繼續保持繳納。客戶在根據先前商定的時間表支付拖欠費用時，不得要求延長任何後續未付費用的付款時間表。如果客戶在六十（60）個日曆日或更長時間內未遵守約定時間表的條款或未支付客戶的當期服務費用，則岡薩雷斯市在向客戶住所張貼終止供水服務最終通知後至少五（5）天后可終止供水服務。

C. 未付餘額的減免。在岡薩雷斯市的正常付款期內無法支付水費且符合第 3.d 節三個條件的任何客戶，經岡薩雷斯市確認後，如果市政府批准該替代性方案，則可在無需征得市議會批准情況下，減免客戶所欠的未付餘額，但不超過該餘額的百分之二十五（25%）。該減少金額應從其他來源提供經費，且不會導致其他客戶承擔額外費用。減免金額比例應根據客戶的財務需求，岡薩雷斯市的財務狀況和需求以及抵消客戶未付餘額減免的可用資金來確定。

1. 還款期：客戶應在城市經理或其指定人員確定的到期日之前支付已減免餘額，該日期（“已減免金額付款日期”）應為自生效之日起至少十五（15）個日曆日。

2. 符合減免金額付款日期的規定：客戶必須在減免金額付款日或之前支付已減免餘額，且必須保持最新狀態，以全額支付每個後續結算期產生的費用。如果客戶在減免金額付款日後的六十（60）個日曆日內未支付已減免付款金額，或未支付客戶的當期服務費，則岡薩雷斯市在向客戶住所張貼終止供水服務最終通知後至少五（5）天后可終止供水服務。

D. 臨時延期付款。在岡薩雷斯市的正常付款期內無法支付水費且符合第 3.d 節三個條件的任何客戶。經岡薩雷斯市確認後，上述款項的未付餘額可暫時延期至應付款期後的六（6）個月內。岡薩雷斯市應自行決定為客戶提供的延期期限。

1. 還款期。客戶應在城市經理或其指定人確定的延期日期（“延期付款日期”）之前支付未付餘額。延期付款日期應為未付餘額欠款之日起的十二（12）個月之內。
2. 遵守減免金額付款日的規定。客戶必須在“延期付款日期”當天或之前支付已減免的餘額，且必須保持全額支付隨後每個結算期產生的費用。如果客戶在延期付款日期後六十（60）個日曆日內未支付未付款額，或未支付客戶的當期服務費，則岡薩雷斯市在向客戶住所張貼終止供水服務最終通知後至少五（5）天后可終止供水服務。

#### 6. 有爭議的水費-上訴法案

- a. 在收到水費單後的十（10）天內，客戶可就水費帳單向岡薩雷斯市提出申訴。此外，任何收到“逾期催交通知”的客戶均有權在逾期通知日期後至少五（5）個工作日內就與逾期通知的相關帳單提起上訴和複審，前提是該客戶聲稱帳單存在用水量方面的錯誤。所有上訴請求必須以書面形式提出，且應包括支持上訴或複審理由的檔。
- b. 城市經理或指定人員應收到任何要求減少付款的上訴後，並就該事項進行調查。
- c. 在對水費提出異議時，不得斷開任何客戶的供水
- d. 城市經理或指定人員應在 10 個工作日內確定對手頭事情的調查結果。如果經理或指定人員認為有必要，可安排其與客戶之間的會議。城市經理或指定人員的決定應通過簡要的書面摘要中予以闡明。
  - i. 如果水費被確定為不正確，則岡薩雷斯市將開具一份更正的發票，並應在發票的訂正日期之後的十（10）個日曆日內支付修訂後的費用。如果在提供更正後的發票後超過六十（60）個日曆日仍未支付修訂的費用，則在根據本政策提供逾期通知後，將中斷供水服務。只有在全額支付所有未付水費、罰款和任何及所有適用的重新連線費用後，才能恢復供水服務。
  - ii. 如果所述水費確定正確，則應在城市經理或指定人員作出決定後兩（2）個工作日內到期應付水費。在城市經理或指定人員作出決定時，客戶將被告知有權按照下文第 e 小節規定向市議會提出進一步上訴。
- e. 客戶可在下次例會上向市議會就市經理或指定人員的決定提起上訴。任何此類上訴必須在城市經理或指定人員作出決定後七（7）個日曆日內以書面形式提出。如有需要，雙方可同意推遲上訴日期。向市議會上訴的規則和程式將由單獨的政策規定。

#### 6. 帳單資訊的客戶聯繫電話

- a. 所有公用事業計費通信和通知上均應列出客戶聯繫電話。
- b. 在正常工作時間內致電（831）675-5000，可提供客戶帳單資訊和參與計畫。
- c. 此電話的連接將使用英語和西班牙語。如果需要一種特定語言才能完全理解，但該語言不能立即可用，則具有這種語言技能的人將在未來 24 個營業時間內作出合理的努力來提供所需的服務。

7. 岡薩雷斯市將在該市網站上至少每年公佈一次供水中斷次數。